DET MED SMÅT

telenor

Indhold

Uddrag af abonnementsvilkår 3

Mobil: Dit abonnement 4
Dit abonnement i detaljer 7
Produktspecifikke vilkår for Mobil 8

Uddrag af lov om betalingstjenester 12

Mobilt Bredbånd: Dit abonnement 13
Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd 14

Services til Mobil og Mobilt Bredbånd 16

Bredbånd og Telefoni: Dit abonnement 19
Produktspecifikke vilkår for Bredbånd 20
Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Bredbånd 22
Produktspecifikke vilkår for Hjemmetelefon 24
Produktspecifikke vilkår for Fastnet 25

Services til Bredbånd og Telefoni 27

Generelle vilkår 28

Priserne er gældende fra 08.10.2014

Det med småt. Så kort som muligt.

På denne side finder du de punkter i dine abonnementsvilkår, som du bør være særlig opmærksom på. Husk, at det er et uddrag og at alle vilkår i Det med småt gælder for din aftale med Telenor.

- Du hæfter for alle ydelser, som Telenor leverer til dig i henhold til din abonnementsaftale. Dette gælder også, hvis du overlader din mobiltelefon til andre.
- Hvis dit SIM-kort bliver væk, eller din telefon bliver stjålet, skal du straks kontakte Telenor på telefon 72 100 100. Hvis ikke du melder SIM-kortet stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug af telefonen op til 8000 kr.
- Der er 30 dages opsigelse på Telenor Minut, Basis Mini, Basis og Fri + abonnementer, medmindre du har købt en telefon sammen med dit abonnement – så er du bundet i 6 måneder. Har du købt et Fri + Familie abonnement, er du bundet i 6 måneder fra den dag, du indgår aftalen.
- Du kan vælge at betale din mobil eller mobil bredbåndsregning med Dankort eller Visa Dankort. Det er gebyrfrit at betale på denne måde. Hvis du ønsker at betale via Betalingsservice eller via regning, opkræver Telenor et betalingsgebyr.
- Du kan vælge at betale din mobil eller mobil bredbåndsregning med betalingskort. Det er gebyrfrit at betale på denne måde. Hvis du ønsker at betale via Betalingsservice eller via regning, opkræver Telenor et betalingsgebyr.
- Du har 14 dages fortrydelsesret på køb, som du foretager via telefonen eller Telenors hjemmeside. Fristen løber fra den dag, du modtager ordrebekræftelsen. Ved køb af fysiske varer løber fristen fra den dag, du får varen i hænde.
- Ved væsentlige ændringer af priser og vilkår, som er til ugunst for dig som kunde, kontakter Telenor dig skriftligt og varsler ændringerne. Mindre ændringer annonceres på vores hjemmeside eller i dagspressen.
- For at kunne blive kunde hos Telenor er det en forudsætning, at du giver samtykke til, at vi bruger dine personoplysninger (herunder navn, adresse, CPR nummer) til blandt andet at administrere dit abonnement, samt foretage fakturering og løbende kreditvurdering.
- Du har forskellige muligheder for at kontrollere dit forbrug. Du kan læse om mulighederne i afsnittet "Services til mobil og mobilt bredbånd"

Mobil: Dit abonnement FRI+

FRI+3 GB	FRI+8 GB	FRI+20 GB
179,- / MD	199,- / MD	299,- / MD
*Min. pris 1 md. 279,-	*Min. pris 1 md. 299,-	*Min. pris 1 md. 399,-
Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 3 GB i DK** Herefter 64/64 Kbit.	Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 8 GB i DK** Herefter 64/64 Kbit.	Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 20 GB i DK** Herefter 64/64 Kbit.

Tale: Ubegrænset
Sms/mms: Inkluderet
Tryg surf i Norden og EU: 40 MB til 29 kr./dag
Minuttakseret
Opkaldsafgift: 0 øre
Oprettelse: 100 kr.
Binding: 0 mdr. uden køb af mobil – 6 mdr. ved samtidig køb af mobil

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer og Produktspecifikke vilkår for mobil
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.
**Har du opbrugt dine inkluderede data, kan du tilkøbe ekstra data.
For yderligere information, se afsnittet "Tilkøb af ekstra data".

Mobil: Dit abonnement FRI+ FAMILIE – FRI TALE, SMS OG MMS

3 GB

1. ABONNEMENT
179,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 1.174,-
***Office 365

2. ABONNEMENT
129,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 774,-
***Office 365

3. ABONNEMENT +
79,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 474,-
***Office 365

Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 3 GB i DK**.
Herefter 64/64 Kbit

8 GB

1. ABONNEMENT
199,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 1.294,-
***Office 365

2. ABONNEMENT
149,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 894,-
***Office 365

3. ABONNEMENT +
99,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 594,-
***Office 365

Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 8 GB i DK**.
Herefter 64/64 Kbit

20 GB

1. ABONNEMENT
299,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 1.894,-
***Office 365

2. ABONNEMENT
249,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 1.494,-
***Office 365

3. ABONNEMENT +
199,– / MD
*Min. pris 6 mdr. 1.194,-
***Office 365

Surf (fra 17-71/5-43 Mbit) indtil 20 GB i DK**.
Herefter 64/64 Kbit

Tale: Ubegrænset
Sms/mms: Inkluderet
Tryg surf i Norden og EU: 40 MB til 29 kr./dag
Minuttakseret
Opkaldsafgift: 0 øre
Oprettelse for 1. abonnement: 100 kr.
Binding: 6 mdr.
Adgang til Office 365 Home ved 2 eller flere abonnementer***

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer og Produktspecifikke vilkår for mobil.
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.
**Har du opbrugt dine inkluderede data, kan du tilkøbe ekstra data. For yderligere information, se afsnittet "Tilkøb af ekstra data".
***Adgang til Office 365 Home forudsætter, at du har mindst to aktive familieabonnementer. Ændrer eller opsiger du abonnementerne, ophører adgangen til Office 365 Home.
Læs mere om vilkårene for Office 365 Home under vilkår for Familieabonnementer.

Mobil: Dit abonnement ØVRIGE ABONNEMENTER

TELENOR Minut

49,- / MD

*Min. pris 1 md. **149,-**

Mindsteforbrug pr. md.: 49 kr.
Minutpris ved tale 75 øre,
ved videotelefoni 2 kr.
Sms: 25 øre
Mms: 2,50 kr.
Surf (fra 17-40/5-20 Mbit): 9 kr. pr. MB,
maks 25 kr. pr. dag
Minuttakseret
Opkaldsafgift: 0 øre
Oprettelse: 100 kr.
Binding: 0 mdr. uden køb af mobil
- 6 mdr. ved samtidig køb af mobil

BASIS Mini

99,- / MD

*Min. pris 1 md. **199,-**

Inkluderede timer: 4
Inkluderet data: 1 GB

BASIS

129,- / MD

*Min. pris 1 md. **229,-**

Inkluderede timer: 5
Inkluderet data: 5GB

Minutpris ved tale ud over inkl. min.: 75 øre
Minutpris videotelefoni ud over inkl. min.: 2 kr.
Sms/mms: inkluderet
Surf fra 17-71/5-43 Mbit indtil 1 GB på Basis Mini og 5GB på Basis i DK**. Herefter 64/64 Kbit
Tryg surf i Norden og EU: 40 MB til 29 kr./dag
Minuttakseret
Opkaldsafgift: 0 øre
Oprettelse: 100 kr.
Telenor til Telenor
Binding: 0 mdr. uden køb af mobil
- 6 mdr. ved samtidig køb af mobil

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Dit abonnement i detaljer og Produktspecifikke vilkår for mobil.
*Forudsætter tilmelding til betaling via dankort.
**Har du opbrugt dine inkluderede data, kan du tilkøbe ekstra data. For yderligere information, se afsnittet "Tilkøb af ekstra data".

Dit abonnement i detaljer

1. Inkluderet taletid
Det er kun samtaleminutter inden for Danmarks grænser til danske numre, der er med i dit abonnement. Disse minutter kan både bruges til almindelig tale og videotelefoni. Opkald og samtaler til 70-numre (se mere på telenor.dk) er også inkluderet i dit abonnement, dog undtaget nummer 70 10 11 55 (Klokken). Opkald til øvrige overtakserede numre og udenlandske numre er altså ikke inkluderet, og Færøerne og Grønland er i denne sammenhæng udlandet. Du kan ikke spare ubrugte samtaleminutter sammen og overføre dem til en ny periode. Et samtaleminut tæller pr. påbegyndt minut. Med FRI+3 GB, FRI+8 GB, FRI+20 GB, FRI+3 GB Familie, FRI+8 GB Familie og FRI+20 GB Familie er der ingen øvre grænse for den inkluderede taletid. Men vi kontakter dig, hvis du har et unormalt taleforbrug flere måneder i træk. Det kan nemlig indikere, at din mobil evt. bliver misbrugt. Er det tilfældet, forbeholder vi os ret til at lukke eller ændre dit abonnement.

2. Når sms og mms er inkluderet
For BASIS Mini, BASIS, FRI+3 GB, FRI+8 GB, FRI+20 GB og FRI+3 GB Familie, FRI+8 GB Familie og FRI+20 GB Familie omfatter abonnementerne kun sms'er og mms'er sendt i Danmark til danske mobilnumre. Sms'er og mms'er til udenlandske og overtakserede numre, eller sendt fra udlandet, er altså ikke inkluderet. Til gengæld er sms kvitteringer inkluderet. En sms indeholder maksimalt 160 tegn. Og selvom de fleste mobiler kan håndtere beskeder på mere end 160 tegn, vil de stadig blive takseret som to eller flere beskeder alt efter antallet af tegn. Du kan ikke spare ubrugte sms eller mms sammen og overføre dem til en ny periode.

3. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetaling angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af mobiler og services. Når du betaler din regning via betalingskort, koster det 0 kr. pr. regning. Du skal være opmærksom på, at det koster 49 kr., hver gang du vælger at betale via girokort. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. I minimumsbetalingen indgår 1 måneds betaling via betalingskort. Dertil kommer oprettelse, 1 måneds abonnement og evt. mindsteforbrug.

4. Loft over prisen for forbrug af data Danmark
Selvom dit abonnement ikke har inkluderet data, vil regningen aldrig løbe løbsk. Telenor sørger for, at du aldrig kommer til at betale mere end 25 kr. pr. dag, så længe dit dataforbrug foregår i Danmark på Telenors netværk.

5. Når data er inkluderet
Data inkluderet i dit abonnement gælder kun de data, du forbruger i Danmark. For abonnementerne BASIS Mini, BASIS, FRI+3 GB, FRI+8 GB, FRI+20 GB, FRI+3 GB Familie, FRI+8 GB Familie og FRI+20 GB Familie skal du ikke betale for forbrug ud over det inkluderede. Til gengæld sætter vi hastigheden ned til 64/64 Kbit, når du har opbrugt de inkluderede data. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB, i Norden og EU pr. 1 KB og i resten af verden pr. 10 KB - dog med et minimum på 50 KB pr. session. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode.

6. Tilkøb af ekstra data
Bruger du mere data, end der er i dit abonnement, kan du altid tilkøbe ekstra data. I løbet af måneden bliver du automatik informeret, når du nærmer dig grænsen for dine inkluderede data. Der bliver sendt en sms, når du har opbrugt 80% og 100%. Ved 100% vil du desuden blive omdirigeret til en enkel internetside, som giver dig mulighed for at købe ekstra data. Hvis ikke du vælger at købe ekstra data, sænkes hastigheden på dit abonnement til 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug, til gengæld vil du opleve, at det går langsomt. Ønsker du fuld fart på din forbindelse, skal du blot købe en ekstra datapakke. Din hastighed og inkluderede data nulstilles automatisk til næste regningsperiode. Overskydende data fra tilkøbt datapakke overføres ikke til næste regningsperiode.

7. Spærring for køb af ekstra data
Ønsker du ikke mulighed for at kunne købe yderligere data, når du har brugt dem, som allerede er inkluderet i dit abonnement, kan du bruge denne service til at spærre for yderligere tilkøb.

8. Inkluderet forbrug og Forbrugskontrol
Har dit abonnement inkluderet forbrug, og har du samtidig tilvalgt Forbrugskontrol, lukker vi for al udgående trafik inklusiv det inkluderede forbrug, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Du hæver grænsen ved at ringe til 72 12 99 77. Så bliver alt forbrug muligt igen.

9. Mindsteforbrug på Telenor Minut
Mindsteforbruget på Telenor Minut er 49 kr. pr. måned og opgøres på baggrund af dit reelle forbrug. Har du tilknyttet services til dit abonnement, bliver abonnementsafgiften inkluderet i opgørelsen af, hvorvidt du skal betale minimumsforbrug eller ej.

Pris for viderestilling af samtaler fra en mobiltelefon:

Til din telefonsvarer	0 øre
Til en modtager i Danmark og til særtjenester (Telenor Minut)	75 øre/min.
Til en modtager i Danmark og til særtjenester (BASIS Mini, BASIS, FRI+3 GB, FRI+8 GB, FRI+20 GB, FRI+3 GB Familie, FRI+8 GB Familie og FRI+20 GB Familie)	75 øre/min.
Til en modtager uden for Danmark	Se Telenors generelle udlandspris på telenor.dk

Produktspecifikke vilkår for mobil

1. Abonnementsaftalens omfang
Dit abonnement giver adgang til Telenors mobilnet og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit SIM-kort – sammen med de tjenester, du tilvælger. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til f.eks. call center løsninger eller i en telemarketingafdeling. Du må heller ikke bruge løsningen på anden hardware end din mobiltelefon f.eks. i GSM-gateways, til automatiske opkaldsmaskiner og lign. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsige dit abonnement på grund af misligholdelse, og dit SIM-kort vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet SIM-kortet, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

2. SIM-kortet
Sammen med dit abonnement får du et SIM-kort og en 8-cifret sikkerhedskode - PUK-koden. Du aktiverer SIM-kortet med PUK-koden, og derefter indtaster du en personlig 4-cifret sikkerhedskode – PIN-koden. Det er den, du skal bruge hver gang, du tænder telefonen. For din sikkerheds skyld anbefaler vi dig at bruge PIN-koden hver gang. Ligesom SIM-kort og koder altid skal holdes hver for sig. Du må ikke forsøge at ændre noget på SIM-kortet. Men skulle SIM-kortet gå i stykker – eller bliver det væk eller stjålet - skal du straks ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Vi kan i den forbindelse bede dig om at sende os det beskadigede SIM-kort. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 61 og 62 i Lov om Betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009) - se side 12. SIM-kortet er Telenors ejendom. Hvis vi kræver, at du tilintetgør dit SIM-kort, også når dit abonnement ophører, er du forpligtet til at gøre dette.

3. Overførsel af mobilnummer
Hvis du vil overføre dit mobilnummer fra en anden operatør til Telenor, skal vi have fuldmagt til at opsige dit abonnement. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, eller fordi du forsøger at overføre et fastnetnummer, får du et Telenornummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke i tide får rettet eventuelle fejl og mangler ved kontrakten, som vi har bedt dig rette. Ellers er vilkårene, herunder bindingsperioden, de samme, som vi aftalte, da abonnementet blev indgået. Du har i nogle tilfælde ret til at fortryde overførslen, jf. pkt. 4 i Generelle vilkår for privatprodukter. Hvis du fortryder at have overført dit mobilnummer, lukker Telenor nummeret, med mindre du først har oplyst, at du ønsker at få nummeret tilbage til din tidligere operatør. Bemærk, at din tidligere operatør ikke er forpligtet til at tage dig tilbage.

Hvis du fortsat er i binding hos dit tidligere selskab, når du flytter dit nummer over til Telenor, har dit tidligere selskab ret til at kræve betaling af dig for resten af din bindingsperiode. Du risikerer derfor at skulle betale for abonnement både til Telenor og dit tidligere selskab i en periode.

Hvis nummeret ikke er flyttet over til Telenor på den aftalte dag, har du ret til kompensation som følge af forsinkelsen. Kompensationen udgør 50 kr. for den første dag og derefter 5 kr. pr. efterfølgende dag overflytningen er forsinket. Hvis dit nummer er blevet overflyttet, uden at du har anmodet om det, har du ret til en kompensation på 500 kr.

4. Telenors dækningsområde
Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, masteplacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telenor oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores dækningskort i Telenor butikkerne eller på telenor.dk

5. Afvisning og udfald
Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres. Telenor garanterer dog, at maksimalt 5 % af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

6. Alarmering i Danmark
Alarmopkald til 112 er gratis over Telenors mobilnet og kan også ske, selv om Telenor SIM-kortet ikke sidder i telefonen – med mindre det er en af de få mobiltelefoner, der har begrænsninger i denne henseende.

7. Brug af Telenor SIM-kortet i udlandet
Normalt kan du bruge din mobil med Telenor SIM-kort i udlandet. Det hedder international roaming, ofte bare kaldet roaming. Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt Telenors til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prisliste fås hos Telenor og fremgår endvidere af telenor.dk. Når vi afregner dit forbrug i udlandet, sker det på baggrund af opgørelser fra de udenlandske operatører. Telenor skal gøre opmærksom på, at når du roamer på udenlandske mobilnet, vil oplysninger om dit forbrug under roaming blive delt med udenlandske mobiloperatører, og behandlingen af oplysningerne vil være underlagt en anden lovgivning end den danske. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester m.v. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land. Når du besvarer et opkald i udlandet, vil du blive opkrævet den gældende udlandspris til det besøgte land. Husk også at to danske mobiltelefoner, der ringer til hinanden i udlandet, begge betaler udlandspris: Den ene betaler for opkald til Danmark - den anden for modtagelse fra Danmark.
- De fleste telefoner vælger automatisk det netværk, som er stærkest, også når du er tæt på en landegrænse. Du kan altså risikere at ringe via et udenlandsk netværk, selv om du befinder dig i Danmark. Det vil altid stå i displayet, hvilket netværk du er på. Og du kan manuelt vælge Telenors netværk, hvis du vil undgå dette. I så fald skal du blot huske at vælge 'automatisk netværk', når du faktisk er i udlandet og vil bruge mobilen.
- Husk, at 'frikaldsnumre' (f.eks. 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet ikke er gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Husk også, at ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre.
- Opkald fra udlandet til Tast-Selv-Service (+45 80 29 50 50) er ikke gratis, men koster den aktuelt gældende udlandspris. Prisen for opkald til udenlandske mobilnumre fremgår af telenor.dk.

7a. Alternative udbydere i udlandet – tale, SMS og data
Fra den 1. juli 2014 er det muligt for dig at vælge alternative udbydere af mobiltelefoni i EU/EØS lande. Du kan kun benytte dig af denne mulighed, hvis en anden udbyder har indgået en aftale med Telenor.
Nedenfor kan du læse om de vilkår, der gælder når du indgår en aftale med en alternativ udbyder.

Definition
Du kan indgå en aftale med to typer af udbydere;

- Alternative Roaming Provider (tale, SMS og data - pakkeaftale) a. Aftalen vil indeholde følgende services: udgående kald, som er foretaget i EU/EØS lande til et telefonnummer, som tilhører et EU/EØS land, indgående kald modtaget i et EU/EØS land, uanset hvor det kommer fra. Udgående SMS, sendt fra et EU/EØS land til et mobilnummer, som tilhører et EU/EØS land samt indgående SMS modtaget i et EU/EØS land, uanset hvor den kommer fra. Alle datatransaktioner inklusive MMS, foretaget i et EU/EØS land. Hvis du ringer til et telefonnummer eller sender en SMS til et mobilnummer, som ligger udenfor EU/EØS vil du modtage en regning fra Telenor på disse. Priserne på disse opkald/SMS er i henhold til Telenors til enhver tid gældende priser på opkald og SMS i udlandet.
- Local Break Out (kun data) a. Aftalen vil indeholde følgende services: alle datatransaktioner undtaget MMS foretaget i et EU/EØS land. Du kan stadig sende MMS, når du har en aftale med denne udbyder, men du vil blive afregnet af Telenor for data forbruget for afsendelse af MMS.

Indgåelse af aftale med alternativ udbyder
Du kan indgå en aftale med en alternativ udbyder før du rejser til eller når du befinder dig i EU/EØS lande. Du bruger dit Telenor SIM-kort og kan beholde dit eget telefonnummer. Du kan læse, hvordan du tilmelder dig på telenor.dk. Når du har indgået en aftale med en alternativ udbyder, vil udbyderen bekræfte, at din aftale er aktiveret.

Når du har aktiveret en aftale med en alternativ udbyder, stopper Telenors surfkontrol på dit abonnement, når du befinder dig i EU/EØS lande. Det vil være din nye udbyders pligt at tilbyde surfkontrol inden for EU/EØS lande.

Når du indgår en aftale med alternativ udbyder, forbliver dit abonnement med Telenor aktivt og du vil fortsat kunne bruge Telenor SIM-kortet i udlandet – udenfor EU/EØS, medmindre du har spærret for udlandstelefoni.

Priser og betalingsforhold
Når du har indgået en aftale med en alternativ udbyder, modtager du en regning fra den valgte udbyder på services inden for EU/EØS.

Priserne bliver fastsat af den valgte udbyder, som fremgår af udbyderens informationsmateriale. Ved indgåelse af aftalen, vil du typisk skulle betale forud med dit kreditkort.

Så snart du befinder dig i et land udenfor EU/EØS eller ringer/sender SMS til destinationer udenfor EU/EØS, vil du bruge Telenor som udbyder, og du modtager en regning fra Telenor, som du plejer til de til enhver gældende priser for udland.

Begrænsninger
Hvis dit abonnement er blevet spærret hos Telenor, som følge af misligholdelse af aftalen eller du har nået max på din forbrugskontrol, kan du ikke indgå en aftale med en alternativ udbyder. Hvis du har et Telenor abonnement med spærring for brug af data i udlandet eller har et dobbelt sim abonnement kan du heller ikke indgå en aftale med en alternativ udbyder.

Spærring
For begge typer af udbydere, tilbyder Telenor at der kan spærres for køb af denne type aftaler. Kontakt Kundeservice på 72 100 100.

Opsigelse, fortrydelse eller ændring
1) For alternativ udbyder af tale, SMS og data (pakkeaftale) skal du opsige direkte hos udbyderen. Du kan også få Telenor til at hjælpe dig med at opsige aftalen – se hvordan på telenor.dk.
2) For alternativ udbyder af data skal du opsige aftalen direkte hos den pågældende udbyder. Du kan også skifte tilbage til Telenor som udbyder af data ved at skifte adgangspunkt (APN) til "internet" på din mobil. Se hvordan du ændrer adgangspunkt i din mobiltelefons manual.
3) Eventuel fortrydelsesret skal oplyses af den valgte udbyder.
4) Når du opsiger din aftale med den valgte udbyder, forbliver dit abonnement med Telenor aktivt og du vil kunne bruge Telenor SIM-kortet i udlandet – både indenfor og udenfor EU/EØS. Her gælder Telenors til enhver tid gældende priser for udland.

Ansvar
Telenor har ingen indflydelse på og intet ansvar for, hvordan alternative udbydere i EU/EØS lande sammensætter tjenester og priser samt markedsfører disse. Alternative udbydere er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende EU lovgivning på området.

Prisen for opkald til udenlandske mobilnumre fremgår af telenor.dk.

8. Betalingsforhold
Du hæfter for alle beløb, der registreres via dit SIM-kort – med de begrænsninger der følger af §§ 61 og 62 i lov om betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009).

9. Servicemeddelelser, fejlmelding m.v.
Oplever du udfald eller fejl, som skyldes mobilnetværket eller SIM-kortet – også hvis det bliver væk - kan du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kontakt. Er der fejl på selve telefonen, skal du kontakte sælgeren.

10. Skift mellem Telenorløsninger
Du kan ændre dit abonnement til andre af Telenors løsninger. I bindingsperioden kan du dog ikke ændre dit abonnement til et billigere end dit eksisterende. Ændrer du dit abonnement hos Telenor til et andet, kan du desværre ikke overføre eventuel bonus, ekstra sms'er og taletid til det nye abonnement. Dem mister du. Ønsker du at ændre et taletidsnummer til et abonnement, kan du ikke senere lave det om til et taletidsnummer igen. Heller ikke inden for de 14 dage, man ellers normalt har fortrydelsesret. Se særlige vilkår for Familie under pkt. 12.

11. Indholdstakserede tjenester
Nedenfor kan du læse om de vilkår, der gælder for de indholdstakserede tjenester, du kan bruge som Telenor-kunde.

Vilkårene gælder:
- indholdstakserede sms/mms/WAP tjenester, der udbydes af Telenor
- når der er adgang til indholdstakserede sms/mms/WAP tjenester udbudt af tredjemand.

11a. Aftalens omfang
En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du kan bestille varer og tjenesteydelser med din mobiltelefon via sms, mms eller WAP. Du betaler over dit mobilabonnement eller din forudbetalte konto. Du hæfter for betalingen (jf. pkt. 6 i afsnittet 'Generelle vilkår' for privatprodukter side 20), dog ikke for betaling af varer eller tjenester, som leveres uden for mobiltelefonen, hvis dit SIM-kort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er en forudsætning, at du ikke med vilje – eller ved svigagtig adfærd – selv er skyld i misbruget.

11b. Bestilling af tjenesterne
Du bestiller en indholdstakseret tjeneste via internettet, eller ved at sende en specifik sms-kode til et 4-cifret nummer. Når den bestilte tjeneste er leveret, opkræves beløbet på din næste regning eller trækkes på din forudbetalte konto. Det er dit eget ansvar at sikre, at din telefon understøtter den bestilte tjeneste, at der er hukommelse nok i telefonen, og at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selv om de fremsendte tjenester bliver afvist af din telefon.

11c. Fortrydelse
Når du bestiller indholdstakserede tjenester via sms/mms/WAP, får du at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når du accepterer tjenesten. Så hvis du fortryder, skal du helt undlade at downloade eller acceptere tjenesten.

11d. Prisoplysninger
Prisen for en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten annonceres. Ud over denne pris opkræver Telenor almindelig sms-pris for leveringen. Afhængigt af dit abonnement kan der være opkrævning for datatrafik. Den kender du fra din aftale med Telenor.

11e. Betaling
Er du Telenorkunde med abonnement, betaler du for indholdstakserede tjenester via din regning. Her fremgår beløbet særskilt, og det indgår også i beregningen af din saldo i forbindelse med services som f.eks. Forbrugskontrol og Forbrugsalarm. Er du taletidskunde, bliver taksten for tjenesten trukket, når den er leveret. Din saldo skal i øvrigt være på min. 25 kr. på det tidspunkt, du afsender din sms/mms bestilling. Ellers får du en sms retur om dette.

11f. Kvittering
Du modtager en sms som kvittering. Her fremgår også prisen, ligesom den gør på din regningsspecifikation. Den får du ved at kontakte Telenor.

11g. Spærring
Overlader du din mobiltelefon til andre – for eksempel børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Du hæfter som kunde for dette forbrug. Du har dog muligheden for at spærre for indholdstakserede tjenester ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Du spærrer kun for de indholdstakserede tjenester, ikke for normale sms'er og mms'er.

11h. Misbrug
Du kan beskytte din mobiltelefon mod uberettiget brug ved at bruge PIN-kode.

11i. Indhold af tjenesterne
Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

11j. Ændringer
Telenor er berettiget til at ændre ovenstående vilkår med 30 dages varsel, jf. Generelle vilkår for privatprodukter.

11k. Registrering og anvendelse af data
Telenor overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

11l. Kundeservice
Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kontakt. Hvis tjenesten leveres af tredjemand, skal du kontakte tjenesteudbyderen.

11m. Klager
Vil du klage over registreret forbrug eller tjenester udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Vil du klage over andet end regningen i forbindelse med tjenester udbudt af tredjemand, skal du kontakte udbyderen. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk finder du på adressen telenor.dk

11n. Paii
Hvis du har en konto hos Paii, men endnu ikke har registreret et betalingskort, skal du være opmærksom på følgende:
Du vil kunne overføre penge til din Paii-konto fra din mobilregning og dermed være i stand til at købe varer og tjenesteydelser via din mobilregning, medmindre du har spærret for mobile indholds- og betalingstjenester.
Du vil som abonnent altid hæfte for overførelser til Paii-konto, som opkræves via din mobilregning.
Hvis du fortryder et køb eller dette hæves, vil beløbet ikke blive tilbageført på din mobilregning. Beløbet vil blive indsat på din Paii-konto. Du har herefter mulighed for at få beløbet udbetalt på din NEM-konto. Se også de almindelige betingelser for brug af Paii på paii.dk.

12. Familieabonnementer
Nedenfor kan du læse om de særlige vilkår, der gælder for Familieabonnementer. Vilkårene for Familie går forud for de produktspecifikke vilkår for mobil, hvor der måtte være uoverensstemmelser.

12a. Regler for Familie
Familieabonnementerne består af tre prisniveauer. Du skal altid have et abonnement til fuld pris. For at få et abonnement med prisfordel, skal du altid have et abonnement på prisniveauet over.

Her kan du se prisniveauerne:
1. abonnement = fuld pris
2. abonnement = fuld pris minus 50 kr.
3. og efterfølgende abonnementer = fuld pris minus 100 kr.

Du kan maks opnå en besparelse på 100 kr. ift. fuld pris pr. familieabonnement, uanset hvor mange familieabonnementer du opretter.

12b. Binding
Når du opretter et familieabonnement, er der 6 mdr. binding.

12c. Fortrydelse, ændring og opsigelse
Hvis du fortryder, ændrer eller opsiger et familieabonnement, ændrer Telenor dine øvrige familieabonnementer prismæssigt, så du altid opfylder reglerne (se afsnit A)

12d. Ejer- og betalingsforhold
Familieabonnementerne skal oprettes som én samlet aftale med samme juridiske ejer. Som ejer hæfter du for forbrug på alle familieabonnementerne, som du har oprettet, jf. Telenors Generelle Vilkår pkt. 6. Opkrævninger af familieabonnementerne sker på én samlet regning.

12e. Office 365 Home med Familie
Når du har minimum to Familieabonnementer hos Telenor, er Office 365 Home inkluderet i dit abonnement uden ekstrabetaling. Du får en licens med plads til op til fem brugere. Vilkår for Familieabonnementer og Telenors øvrige privatvilkår gælder i tillæg til disse vilkår.

Betingelser for Office 365 Home med Familie
For at få adgang til Office 365 Home med Familie er det en betingelse, at du har minimum to Familieabonnementer, som følger reglerne for Familieabonnementer, jf. vilkårenes pkt. 12. Telenor forbeholder sig retten til at opsige Office 365 Home hvis disse betingelser ikke er opfyldt.
Aktivering af licensen kræver, at du har et Microsoft konto. Har du ikke et i forvejen, skal du oprette et. Aktivering skal ske på en computer, da det ikke er muligt at aktivere via tablet eller mobiltelefon.

Aktivering og ibrugtagning
Når du har oprettet dine Familieabonnementer, vil du modtage en SMS inden for 24 timer med information om hvordan du aktiverer Office 365 Home. SMS'en vil blive sendt til alle oprettede telefonnumre på Familiekontoen. Vær opmærksom på, at den person, som aktiverer Office 365 Home vil blive administrator af licensen og kan dermed bestemme, hvilke fire andre brugere, som kan tilknyttes licensen. Du vil modtage op til to SMS'er, som kan hjælpe dig i gang med Office 365 Home. Du vil kun modtage en SMS fra os, hvis du ikke har aktiveret din licens.

Ophør af Office 365 Home med Familie
Opsiger du et eller flere af dine Familieabonnementer, og du som følge heraf kun har ét Familieabonnement tilbage, er du ikke længere berettiget til Office 365 Home, og vi forbeholder vi os retten til at lukke for din adgang ved udløb af opsigelsesperioden. Når dit Office 365 Home-abonnement udløber, ændres Office-softwareprogrammerne til skrivebeskyttet tilstand med reduceret funktionalitet, hvilket betyder, at du kan vise og udskrive dokumenter, men du kan ikke oprette nye eller redigere eksisterende filer.

Persondata
Med dit abonnement giver du lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, Tapstorm. Det er oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, f.eks., mobilnummer eller din e-mail. Tapstorm skal bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan få glæde af Office 365 Home. Hvis du har givet Telenor lov til at kontakte dig med markedsføringsmateriale, gives denne tilladelse ikke videre til hverken Tapstorm eller Microsoft.

Inden du kan aktivere din licens skal du samtykke til, at Microsoft deler følgende data omkring din adfærd i Office 365 Home med Telenor:dato for licens aktivering antal oprettede brugere, hvilken platform, som anvendes til produktet, udnyttet One Drive pladsforbrug, seneste login dato og hvornår automatisk billede upload senest er anvendt.

Teknisk information
Besøg www.office.com/myaccount på den pc eller Mac-computer, du vil installere Office 365 Home på, og log derefter på med din Microsoft-konto. Når du er logget på, skal du klikke på Installér Office og følge vejledningen på skærmen.
Sørg for, at du er logget på med den Microsoft-konto, som du vil tilknytte dit Office-produkt.

Øvrigt
Det er ikke muligt at overføre din Office 365 Home licens til eller fra en anden Office pakke.

Support
Telenors Kundeservice har åbent 24 timer i døgnet alle ugens dage. Det er muligt at kontakte Telenor Kundeservice via www.telenor.dk/privat/kundeservice eller på telefon 72 100 100.

Uddrag af lov om betalingstjenester

Sådan siger loven, og vi har lovet at sige det videre uden kommentarer...

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.

Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e-penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Mobilt Bredbånd: Dit abonnement

Generelt for alle priser:
Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned ved betaling via betalingskort, hvis andet ikke er oplyst. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, udlandstelefoni, m.m. henviser vi til telenor.dk.

Mobilt Bredbånd

	XXS	XS	S	M	L	XL
Forventet oplevet download hastighed	17-40 Mbit	17-71 Mbit	17-71 Mbit	17-71 Mbit	17-71 Mbit	17-71 Mbit
Forventet oplevet upload hastighed	5-20 Mbit	5-43 Mbit	5-43 Mbit	5-43 Mbit	5-43 Mbit	5-43 Mbit
Abonnement pr. md.	0 kr.	69 kr.	99 kr.	139 kr.	239 kr.	339 kr.
Maks dataforbrug før hastighedsbegræsning	-	500 MB	1 GB	5 GB	15 GB	100 GB
Forbrug pr. MB	10 kr.	-	-	-	-	-
Maks pris pr. dag for MB forbrug i Danmark	25 kr.	-	-	-	-	-
Sms pris (Maks 160 tegn)	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre
Sms pris til udenlandske mobilnr. (Maks 160 tegn)	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.	4 kr.
Sms kvittering	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre	25 øre
Oprettelse	200 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.
Administrationsgebyr	39 kr.*	-	-	-	-	-
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode**	278 kr.	514 kr.	694 kr.	934 kr.	1.534 kr.	2.134 kr.
Tilfredshedsgaranti (Returret)***	Nej	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd.
*Opkræves pr. kvartal, hvis forbrug pr. kvartal ikke overstiger 39 kr.
**Forudsætter tilmelding til betaling via betalingskort.
***Gælder ikke ved køb af tablet sammen med abonnementet

Mobilt Bredbånd med rabat

	XXS	XS	S	M	L	XL
Pris pr. md. med rabat		49 kr.	79 kr.	119 kr.	199 kr.	299 kr.
Oprettelse		100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.	100 kr.
Bindingsperiode		6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.
Minimumsbetaling i bindingsperiode**		394 kr.	574 kr.	814 kr.	1.294 kr.	1.894 kr.
Tilfredshedsgaranti (returret)***		14 dage	14 dage	14 dage	14 dage	14 dage

Tillæg Musik (WiMP)

Abonnement pr. måned	79 kr.	79 kr.	79 kr.	79 kr.	79 kr.	79 kr.
Oprettelse	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.

Læs mere om abonnementerne under afsnittet Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd.
**Forudsætter tilmelding til betaling via betalingskort.
***Gælder ikke ved køb af tablet sammen med abonnementet

Produktspecifikke vilkår for Mobilt Bredbånd

Med Mobilt Bredbånd kan du gå på nettet med din bærbare computer eller tablet.

1. Aftalens omfang
Aftalen omfatter brug af Telenors Mobilt Bredbånd. For yderligere specifikationer se telenor.dk.

2. Teknologi og hastighed
Hastigheden på Mobilt Bredbånd kan svinge afhængig af den geografiske dækning, antallet af brugere på nettet, afstanden til masten, inden- eller udendørs brug m.m. Læs mere på telenor.dk.

3. Telenors dækning
Du har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre dig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet på telenor.dk eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

4. Anvendelsen af Mobilt Bredbånd i udlandet
Abonnementet omfatter forbrug på Telenors net i Danmark, og ligesom med mobiltelefoni kan det være dyrt at bruge Mobilt Bredbånd i udlandet, da der bliver faktureret pr. MB. Se udlandspriserne på telenor.dk. Derfor har vi valgt at beskytte vores privatkunder med et forbrugsloft på brug af Mobilt Bredbånd (data) i udlandet. Forbrugsloftet er på 450 kr. pr regningsmåned. Du kan få spærret for brug i udlandet ved at ringe til Kundeservice på 72 100 100. Forbrug i udlandet vil blive faktureret i henhold til gældende prisliste – også under Tilfredshedsgaranti (se punkt 8).

4a. Dataforbrug i Norden og EU
Alle Telenor-kunder har automatisk et dagligt loft på surf i Norden og EU inkluderet i abonnementet. Det vil sige, at du betaler den gældende takst pr. MB, indtil du når 79 kr. Herefter surfer du gratis op til 120 MB i Norden eller 60 MB i EU. De dage, du ikke bruger data, betaler du ikke noget, og dage hvor du bruger data for under 79 kr., betaler du kun prisen på de forbrugte MB.

Ikke alle Telenors samarbejdspartnere i udlandet (roamingpartnere) tilbyder samme datatjenester, som Telenor. Hos enkelte roamingpartnere kan det desuden være nødvendigt at ændre Mobilt Bredbånd-hardwarens opsætning for at kunne gennemføre en datatransmission. Vi holder løbende vores hjemmeside opdateret med denne information og sikrer os jævnligt, at vores tjenester kan anvendes hos de partnere, som vi har aftale med. På telenor.dk kan du altid se de aktuelle priser. I forbindelse med 3G og 4G gør vi opmærksom på, at hvis du roamer på et netværk uden for Telenors kontrol – dvs. kobler datakanaler op for at sende og/eller modtage informationer.– er nettets hastighed af en sådan styrke, at du meget hurtigt kan flytte store mængder data og efterfølgende modtage betydelige regninger. Anvendelse af data i udlandet kan altså medføre betydelige omkostninger for dig.

5. Ansvar
Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (eksempelvis dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

6. Minimumsbetaling i bindingsperioden
Minimumsbetalingen angiver det beløb, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden, ud over hvad du køber af USB-modems og services. Når du betaler din regning via betalingskort, koster det 0 kr. pr. regning. Du skal være opmærksom på, at det koster 49 kr., hver gang du vælger at betale via girokort. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor i den forbindelse et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via betalingskort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og eventuelt mindsteforbrug.

7. Forbrug og fakturering
Forbrug i Danmark og i udlandet afregnes pr. KB. Ved forbrug af data som foretages ved roaming i udlandet, faktureres du for den mængde data, du modtager og sender. 1 MB = 1024 KB. Prisen afhænger af, hvilken kategori den anvendte operatør tilhører. Læs mere om operatører og Mobilt Bredbånd på telenor.dk. Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige marginalt fra forbrug i MB x MB-pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på regningen, men naturligvis medregnes det faktiske forbrug ved beløbsudregningen. Abonnementsafgift faktureres forud. Forbrug i henhold til abonnementet faktureres bagud. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode. Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor-aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel opretteelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Du hæfter også, selv om du udlåner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Betaling for ekstra services sker i henhold til de beskrevne betingelser under afsnittet omhandlende den pågældende service. På din regning kan du se de forskellige prissætningskategorier. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Du skal betale din regning senest 21 dage efter regningsdatoen. Betalingsdatoen anvises også på din regning. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m., og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Din aftale vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor din forbindelse har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsige aftalen. Hvis sidstnævnte er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af bindingsperioden. Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med indgåelse af aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt.

8. Vilkår for Mobilt Bredbånd - XXS
Med Mobilt Bredbånd XXS betaler du 10 kr. pr. MB. Du kan maksimalt komme til at betale 25 kr. pr. dag ved brug af Telenors danske net. Der er et minimumsforbrug på 39 kr. pr. kvartal. Bruger du mindre, rundes regningen op til 39 kr. pr. kvartal på regningen. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger 5 GB, nedsættes hastigheden den resterende del af måneden til 64/64 Kbit.

8a. Vilkår for Mobilt Bredbånd XS, S, M, L og XL
Med Mobilt Bredbånd XS, Mobilt Bredbånd S, Mobilt Bredbånd M, Mobilt Bredbånd L og Mobilt Bredbånd XL takserer vi ikke pr. MB ved brug på Telenors danske net. Hvis

du har et forbrug, der på en måned overstiger 500 MB for Mobilt Bredbånd XS, 1 GB for Mobilt Bredbånd S, 5 GB for Mobilt Bredbånd M, 15 GB for Mobilt Bredbånd L og 100 GB for Mobilt Bredbånd XL, bliver hastigheden sat ned til 64/64 Kbit i den resterende del af regningsperioden.

8b. Vilkår for Mobilt Bredbånd med rabat
Har du minimum ét abonnement hos Telenor, kan du tilkøbe disse Telenor Mobilt Bredbånd produkter til lavere pris end den normale pris for produkterne: Mobilt Bredbånd XS, S, M, L og XL.

Hvis ikke du på et givent tidspunkt har minimum ét abonnement hos Telenor, som er forudsætningen for at opnå rabat på Mobilt Bredbånd, forbeholder vi os ret til uden ansvar og varsel at overflytte dig til det tilsvarende Mobilt Bredbånd produkt til fuld pris.

8c. DobbeltSIM surf
Med DobbeltSIM surf får du et ekstra SIM-kort – kaldet bikortet – til dit Mobilt Bredbåndsabonnement. Bikortet kan bruges til data og sms, og er derfor perfekt til dig, der har flere bærbare eller tablets, som du gerne vil på nettet med. Forbruget på bikortet tæller med i dit samlede forbrug af hhv. data og sms – og giver dig dermed fuld fleksibilitet til at bruge de inkluderede data på tværs af dine bærbare eller tablets. Der gælder samme vilkår for data som på dit Mobilt Bredbåndsabonnement, og hastigheden vil derfor også være den samme. Bikortet kan ikke bruges i udlandet. Du kan altid bruge data på begge SIM-kort – samtidigt og fuldstændigt uafhængigt af hinanden. DobbeltSIM surf kan kombineres med Mobilt Bredbånd S, M og L. Når du opsiger Mobilt Bredbånd S, M eller L, mister du automatisk DobbeltSIM surf.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige DobbeltSIM Surf med 30 dages varsel.

Services til Mobil og Mobilt Bredbånd

Nogle services får du automatisk. Andre skal du tilmelde dig. Og så er der dem, du betaler for. Er du i tvivl, om en service kan kombineres med dit abonnement, så ring til Kundeservice på 72 100 100.

Automatisk saldotjek

Hver uge får du en sms om dit forbrug. For at aktivere tjenesten skal du sende en sms med teksten "autosaldo start" til 1221. Det koster almindelig sms-takst at aktivere tjenesten. Ønsker du at afmelde tjenesten igen, sender du en sms med teksten "autosaldo stop" til 1221. Det koster almindelig sms-takst at afmelde tjenesten. Det koster ikke noget at modtage den ugentlige saldo sms.

Ønsker du at få oplyst din saldo her og nu, skal du sende "saldo" til 1221. Det koster almindelig sms-takst.

Børnesikring

Med Børnesikring er du sikker på, at telefonen ikke kan bruges til køb af spil, ringetoner, billeder samt voksenindhold. Børnesikring koster ikke noget og kan fjernes igen med dags varsel.

Daglig maks pris for dataforbrug

Daglig maks pris for dataforbrug er automatisk tilknyttet abonnementer, hvor data ikke er inkluderet. Det giver dig styr på forbruget, når du er på nettet. Du betaler maksimalt 25 kr. pr. dag, uanset hvor meget du surfer på Telenor Danmarks netværk.

Forbrugsalarm

Med denne gratis service kan du undgå, at dit forbrug løber løbsk. Hvis dit forbrug i løbet af en kalendermåned er 100 % større end det gennemsnitlige månedlige forbrug, får du skriftlig besked senest 3 hverdage efter, at dit forhøjede forbrug er registreret. Telenor lukker ikke dit abonnement, men du får besked om, at vi har observeret et ekstraordinært forbrug. Du skal selv ringe til Telenor Kundeservice på telefon 72 100 100, hvis du mener, der er noget galt.

Forbrugskontrol

Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug maks må være i en regningsperiode. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik så som opkald, sms, mms og data. Det gælder også for de inkluderede minutter, sms, mms, og data som du endnu ikke har brugt. Dit abonnement bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du kan selv genåbne abonnementet ved at ringe til 72 12 99 77 eller ved at kontakte Kundeservice. Du skal være opmærksom på, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, og du hæfter for det fulde beløb. Det kan f.eks. være i forbindelse med opkald, du har foretaget eller svaret på i udlandet, og som først registreres, efter din mobiltelefon er blevet spærret.

Forbrugsmaks på indholdstjenester

Der er sat en grænse for hvor meget der kan forbruges på indholdstjenester via din mobil: 750 kr. pr.dag, 1.500 kr. pr. løbende uge, og 2.500 kr. pr. regningsperiode. Du får en sms, hver gang du har brugt for 250 kr. indholdstjenester, og når dit forbrugsmaks er nået. Hvad du taler og sms'er for har ingen indflydelse på forbrugsmaks på indholdstjenester. Du kan framelde dig den gratis service hos Kundeservice på 72 100 100.

Forbrugsspecifikation

En Forbrugsspecifikation er en udvidet regning med oplysninger om alle opkald, der er blevet faktureret. Det gælder dato, klokkeslæt, varighed, kaldt nummer og pris.

Gruppekald

I kan være op til 5 på linjen. Du kan parkere en samtale, mens du ringer til en anden. Og du kan sætte en banke-på tone på, hvis du får et opkald, mens du allerede taler. Så kan du skifte rundt mellem samtalerne, uden at miste forbindelsen til hverken den ene eller den anden.

Hemmeligt / udeladt nummer

Ved nummervisning kan den, du ringer til, se dit nummer – når det er teknisk muligt. Du kan blokere visning af nummer permanent eller ved enkelte opkald. Ved Hemmeligt Nummer vil du stadig kunne findes i telefonbogen med navn og adresse, men dit telefonnummer vil ikke være oplyst. Vælger du Hemmeligt Nummer, vil nummeret ikke vises i displayet hos den, du ringer til. Ved Udeladt Nummer står du ikke i telefonbogen, og Oplysningen (118) vil ikke oplyse dit navn, adresse og telefonnummer.

Henvisning til andet nummer

Vælger du at opsige dit abonnement hos Telenor, kan vi henvise til et andet nummer i op til 6 måneder. Opkald vil automatisk blive viderestillet til dit nye telefonnummer. Du kan bestille denne service i forbindelse med opsigelsen. De første 3 måneder er gratis, og prisen for de efterfølgende måneder oplyser Telenor.

Musik med WiMP Premium – 79 kr. pr. md.

Med musik fra Telenor (WiMP Premium) kan du lytte til musik. WiMP kan tilkøbes som en ekstra service til dit abonnement. Det kan også være en del af dit abonnement i forbindelse med kampagner. WiMP Premium kan tilkøbes til dit Telenor mobil- eller mobilt bredbånds-abonnement.

Om brug af WiMP

Musiktjenesten må kun anvendes til eget privat forbrug. I særlige tilfælde har Telenor ret til at lukke midlertidigt for WiMP Premium. Det gælder ved drifts-, misbrugs- eller sikkerhedsmæssige forhold.

Musikken på musiktjenesten WiMP Premium er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af tredje-mands rettigheder (f.eks. hvis musikken fra WiMP Premium uberettiget anvendes af andre end din husstand, ved offentlig afspilning eller brug i erhvervsøjemed) er Telenor berettiget til at afbryde din adgang til WiMP Premium, ligesom du kan pålægges erstatningsansvar.

Når du tager WiMP i brug, skal du samtidig godkende WiMPs brugerbetingelser.

Behandling af personoplysninger
Med dit abonnement giver du Telenor lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, Aspiro. Det er oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, f.eks. dit mobilnummer, din e-mail og din selvvalgte adgangskode. Aspiro skal kun bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan få glæde af WiMP Premium. Hvis du har givet os tilladelse til at kontakte dig med markedsføringsmateriale, videregiver vi ikke din kontakttilladelse.

Teknisk information
Du får adgang til al musikken gennem et program på din computer og/eller gennem en app på din smartphone/tablet.

Datatrafik
WiMP Premium bruger løbende datatrafik, som du takseres for. Det skal du være særligt opmærksom på i udlandet, hvor det er dyrt at streame musik.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige WiMP Premium med 30 dages varsel.

WiMP som en del af dit abonnement ved kampagner
Det inkluderede antal måneder med WiMP Premium starter samtidig med, at dit abonnement bliver aktiveret. Dette gælder uanset, om du har taget WiMP Premium i brug eller ej.

Ibrugtagelse
Efter aktivering af dit SIM-kort vil du modtage op til 3 SMS'er der kan hjælpe dig godt i gang med WiMP. Du vil kun modtage en sms fra os, hvis du ikke har taget WiMP Premium i brug.

Ophør af WiMP Premium
Den inkluderede WiMP Premium periode ophører ved opsigelse eller ændring af dit Telenor abonnement.

Når den inkluderede periode er udløbet, koster WiMP 79 kr. pr. md., som du vil blive opkrævet, medmindre du opsiger dit WiMP Premium abonnement inden udløbet af den inkluderede periode.

Oplysning om priser og saldo
Du kan via telenor.dk eller Telenor Kundeservice få oplyst alle gældende priser, herunder priser på opkald til servicenumre og saldoen for dit aktuelle forbrug siden sidste regning. Saldo er kun vejledende, fordi der kan være forsinkelser i registreringen af forbrug på 24 timer for forbrug i Danmark og op til 31 dage for forbrug i udlandet.

Spærring
Du kan bl.a. spærre din mobiltelefon for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre). Læs mere på telenor.dk

Spærring for Data = 6,25 kr. pr. md. Du kan spærre for muligheden for at benytte data fra dit abonnement ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Spærringen gælder kun adgang til datatjenester via 2G, 3G og 4G netværket. Husk at du med denne spærring ikke længere kan sende og modtage mms.

Opsigelsesperiode
Spærring for Data kan opsiges uden varsel.

Spærring for Videotelefoni – 6,25 kr. pr. md.
Du kan spærre for muligheden for at benytte videotelefoni fra dit abonnement ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100.

Opsigelsesperiode
Spærring for Videotelefoni kan opsiges uden varsel.

Surfkontrol udland
Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. md. Når du grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. sms, hvor du også vil have muligheden for at øge forbrugsmakset på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at fravælge denne automatiske gratis service eller vælge en anden beløbsgrænse, skal du ringe på 72 100 100. Se mere på telenor.dk

Telefonsvarer
Aflytningen koster almindelig taletakst i henhold til dit abonnement – og har dit abonnement inkluderet tale – kan denne bruges på aflytning af telefonsvaren.

Telenor til Telenor og Forbrugskontrol
Har du både Telenor til Telenor og Forbrugskontrol på dit abonnement, bliver der lukket for al udgående trafik, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Det gælder også muligheden for at ringe frit fra Telenor mobilnumre til andre Telenor mobilnumre. For at genåbne Telenor til Telenor skal du hæve forbrugskontrolgrænsen ved at ringe til 72 12 99 77.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Telenor til Telenor med 30 dages varsel.

Tryg Surf Ekstra
Du kan vælge "Tryg Surf Ekstra" til dit hovedabonnement. Med servicen kan du surfe 100 MB pr. dag i Norden eller EU for 79 kr. pr. dag. Det vil sige, at du betaler den gældende takst pr. MB, indtil du når 79 kr. Herefter surfer du gratis op til 100 MB. De dage, du ikke bruger data, betaler du ikke noget, og dage, hvor du bruger data for under 79 kr., betaler du kun prisen på de forbrugte MB. Din forbindelse bliver automatisk spærret, når du har brugt 100 MB, og du får en sms, når det sker. Du kan åbne for din forbindelse igen via sms, hvis du ønsker at fortsætte med at bruge data resten af dagen til den normale udlandspris pr. MB. Dagen efter kan du igen surfe 100 MB for 79 kr. En dag følger dansk tid fra midnat til midnat. Uden for Norden og EU gælder normal udlandspris pr. MB.

Der er ikke nogen abonnementsafgift på Tryg Surf Ekstra.

Opsigelsesperiode
Tryg Surf Ekstra kan opsiges med 1 dags varsel.

Tryg tale i udlandet

Du kan tilvælge "Tryg tale i udlandet" til dit hovedabonnement. Med servicen har du følgende priser, når du ringer inden for EU og Norden:
- 59 øre pr. minut og 5 kr. pr. opkald
- 0 kr. pr. minut og 5 kr. for at modtage opkald. Efter 30 minutter koster det 59 øre pr. minut at modtage opkaldet. Du er dog altid velkommen til at lægge på og blive ringet op igen. Alle opkald minuttakseres.

Uden for EU og Norden gælder Telenors normale udlandspriser. Du kan se priserne og læse mere om brug af mobilen i udlandet på telenor.dk/udland.

Opsigelsesperiode
Tryg tale i udlandet kan opsiges med 1 dags varsel.

Ubetinget viderestilling – 20 kr. pr. md.

Med Ubetinget viderestilling kan du viderestille alle dine opkald til et andet valgfrit nummer. Viderestilling til dit andet SIM-kort under DobbeltSIM er gratis. Du kan købe Ubetinget viderestilling i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Ubetinget viderestilling med 30 dages varsel.

Vis nummer

Så du kan se, hvem der ringer.

Yndlingsnummer – 49 kr. pr. md.

Med Yndlingsnummer opsiger vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på din mobiltelefon. Du kan modtage opkald til både dit mobil- og fastnetnummer på den samme mobiltelefon. Når du ringer eller sms'er, står dit mobilnummer som afsender. Selvom du modtager opkaldet på din mobil, betaler dem der ringer til dit gamle fastnetnummer fortsat alm. fastnettakst.

Vi flytter dit nummer
Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Har du Telenor fastnet forvalg 1015, mister du det. Indtil Yndlingsnummer er oprettet, vil din fastnetoperatør, og ikke Telenor, fakturere dine opkald.

Dækning
For at modtage Yndlingsnummeropkald på din mobil skal du have dækning på din mobiltelefon, når du er indendørs.

Produkter tilknyttet din fastnetlinje
Du skal være opmærksom på, at Yndlingsnummer kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du alarmsystemer knyttet til din fastnetlinje, skal du kontakte dit alarmselskab. De fleste kunder har moderne alarmer, som kan håndtere både en fastnet- og en mobilforbindelse. For ikke at miste din alarmtilknytning, når vi flytter dit fastnetnummer til Yndlingsnummer, skal du kontakte dit alarmselskab og få forbindelsesmetoden rettet fra fastnet til mobil. De fleste alarmselskaber skifter din forbindelsesmetode fra fastnet til mobil gratis
- Har du en alarm tilknyttet din fastnetlinje uden abonnement ved et alarmselskab, gælder samme forhold. Alarmen vil ikke virke efter overgang til Yndlingsnummer, medmindre den kan ændres til en mobilforbindelse
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Yndlingsnummer
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Yndlingsnummer.
- Du kan modtage alle opkald på din mobiltelefon, hvis du flytter dit mobilnummer fra et andet teleselskab til Telenor, samtidig med at du får Yndlingsnummer. Har du både fastnet og mobil i en form for DUET-aftale hos TDC, kan du kontakte TDC og bede dem om at splitte dit abonnement op, hvis du vil beholde dit mobilnummer hos TDC og samtidig få Yndlingsnummer hos Telenor. Ønsker du derimod ikke at beholde dit nuværende mobilabonnement, skal du blot opsige det, inden du bestiller Yndlingsnummer hos Telenor. Husk at du ikke skal opsige dit fastnetnummer, for det flytter vi til Telenor
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsige ekstra numre

Overdragelse
Vil du på et tidspunkt overdrage dit fastnetnummer til en anden, skal du udfylde en blanket, du får hos os. Bemærk at du i en times tid omkring selve overdragelsen vil kunne opleve driftsforstyrrelser. Du kan købe Yndlingsnummer i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Opsigelsesperiode
Du kan opsige Yndlingsnummer med 30 dages varsel. Dit mobil- og fastnetnummer hænger sammen, så hvis du på et tidspunkt vil opsige dit mobilnummer og beholde dit fastnetnummer, skal du huske at få overført fastnetnummeret, inden du opsiger mobilnummeret. Når dit fastnetnummer er overført, kan du opsige dit mobilnummer. Det er vigtigt, at du gør det i den rækkefølge, for lukker du først dit fastnetnummer, kan du ikke få det med dig. Vil du overflytte dit fastnetnummer fra Yndlingsnummer til Telenor fastnet, skal du være opmærksom på, at der vil være nedetid på nummeret. Ønsker du hverken mobil- eller fastnetnummer mere, skal du blot opsige dit mobilnummer, så lukker vi begge numre. Hvis du ikke længere vil have dit fastnetnummer, opsiger du bare dit Yndlingsnummer.

Bredbånd og Telefoni: Dit abonnement

Generelt for alle priser
For aktuelle priser og kampagner på bredbånd henvises til telenor.dk

Telefoni via din bredbåndsforbindelse (VoIP)

	S Telefoni - (Efter forbrug)		L Telefoni - (Frit til fastnet)	
Pris pr. måned	0 kr.		99 kr.	
Trafik til:	Minutpris	Opkaldsafgift/ Opkaldsforsøgsafgift	Minutpris	Opkaldsafgift/ Opkaldsforsøgsafgift
Opkald til fastnetnumre i Danmark (hele døgnet)	29 øre	35 øre	0 kr.	0 kr.
Opkald til mobilnumre (hele døgnet)	1,29 kr.	35 øre	1,29 kr.	35 øre
Opkald til 70-numre (hele døgnet)	29 øre	35 øre	29 øre	35 øre
Opkald til alarm	0 kr.	0 kr.	0 kr.	0 kr.
Opkald til udenlandske numre	Se telenor.dk for gældende priser	25 øre	Se telenor.dk for gældende priser	25 øre
Oprettelse	0 kr.		0 kr.	

Produktspecifikke vilkår for Bredbånd

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for bredbåndsabonnementer og tilhørende tjenester hos Telenor. Et bredbåndsabonnement omfatter: Adgang til internettet via Telenors internettjenester. Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Etablering af en eller flere forbindelser til tjenesten, som udbydes af Telenor. Mulighed for at benytte ekstra services, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med tjenesten. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage af andre eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

2. Levering
I samarbejde med vores netoperatør undersøger vi muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen. Er det muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Levering af bredbånd forudsætter, at Telenor har det nødvendige udstyr på den central, leveringsadressen er tilknyttet. Endvidere er det en forudsætning, at Telenor kan få adgang til kobber af en tilstrækkelig kvalitet til leveringsadressen. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder til dig. Herudover kan hastigheden på internetforbindelsen, som Telenor leverer, påvirkes negativt af bl.a. længden og kvaliteten af kobberet på din forbindelse. I disse tilfælde leverer Telenor den bedst opnåelige hastighed.

3. Betalingsforhold
Abonnementsafgift opkræves månedsvis forud. Ønsker du at modtage din regning med posten, koster det 49 kr. pr. regning. Den første regning på papir koster dog ikke noget. Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med, at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling.
Din regning skal betales senest 26 dage efter faktureringsdatoen. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd og/eller telefoniabonnementet ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til internetforbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Telenor forbeholder sig desuden ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum.

4. Selvbetjening via Mit Telenor
Når du bestiller et bredbåndsabonnement hos Telenor, får du fremsendt brugernavn og password til brug til selvbetjeningen på Telenors hjemmeside telenor.dk/privat/mit_telenor.

Det er vigtigt at brugernavn og password opbevares sikkert, da du selv bærer ansvaret for tredjeparts misbrug af disse oplysninger.

5. Etablering af fysisk tilslutning til internettet
Din bredbåndsforbindelse etableres som udgangspunkt som en Gør-det-selv-løsning. Det betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr og konfiguration af nødvendige sikkerhedsløsninger. I visse tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt, hvilket bliver vurderet ved bestilling. Selv om bestillingen foretages som en Gør Det Selv-løsning, så kan det i visse tilfælde efterfølgende vise sig at være nødvendigt med et teknikerbesøg, , - du vil naturligvis ikke blive faktureret for besøget. Skal bredbåndsforbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er du forpligtet til at give den af Telenor anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af nødvendigt stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af netterminerings punktet. Hvis der tidligere er etableret et netterminerings punkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Det er dig, der skal sikre, at netoperatøren får adgang til bopælen. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det oplyste tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg. Hvis du har valgt at oprette en bredbåndsforbindelse med overdragelse af en eksisterende linje, kan Telenor ikke stilles til ansvar for en evt. overdragelse til tredjepart. Kontrakten vil stadig være bindende, og omkostninger til reetablering af telefonlinje eller ISDN-forbindelse er Telenor uvedkommende. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Telenor er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Telenor, herunder installation af bredbånd. Se telenor.dk for specifikke ydelser der gives support på.

6. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr
Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af din bredbåndsforbindelse samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Du vil modtage et girokort pålydende Telenors erstatningskrav. Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om, hvorvidt Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse.
Det af Telenor udleverede udstyr er godkendt af IT- og Telestyrelsen og overholder eksisterende standarder for trådløse routere.
Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

7. Sikkerhed ved brug af udstyr
Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen.
I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste m.v. Telenor er ikke ansvarlig for, at

du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

8. Særligt vedrørende bestilling med fastnettelefon
Hvis du ved etableringen af Telenor Bredbånd har en analog fastnettelefon (PSTN), vil der, hvis du opsiger denne senere, være risiko for, at det ikke længere er muligt for Telenor at levere bredbånd. Hvis det sker inden for bindingsperioden, vil du dog stadig være bundet til den aftale, som er indgået. Efter bindingsperiodens udløb vil Telenor i disse tilfælde være tvunget til at opsige din bredbåndsforbindelse. Hvis din analoge fastnettelefon (PSTN) lukkes af PSTN udbyderen pga. misbrug, manglende betaling el. lign., forbliver forholdet mellem dig og Telenor bindende som beskrevet ovenfor.

9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Telenor kan kun garantere at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til access-nettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i access-nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger. Dette kan være at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-nettet. Udstyr, der tilsluttes access-nettet, skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

10. Driftssikkerhed
Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i transmissionshastigheden via bredbåndsforbindelsen. Udsving kan bl.a. forekomme som følge af ændringer i kobberkvalitet og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Du kan læse mere om den forventede hastighed på http://speedtest.telenor.dk. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

11. Opgradering og nedgradering
Du kan op- og nedgradere din bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En opgradering vil ske hurtigst muligt, og en nedgradering vil ske ved udløb af sidst fremsendte regningsperiode. En nedgradering opfattes som et skift til en båndbredde, der koster mindre end den, du havde i forvejen. Hvis du ønsker at skifte fra en DSL-teknologi til en anden, er det muligt mod et gebyr. Et skift af teknologi kræver i nogle tilfælde nyt access-udstyr hos dig og i nogle tilfælde på centralen. Det kan betyde, at skiftet tager nogle uger. Telenor fremsender nyt access-udstyr til dig, hvis det er nødvendigt, og du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

12. Fejlretning
Telenor forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). Hvis du er tydeligt skyld i unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette. Fungerer dit udstyr ikke, er det din pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.

13. Flytning
Du kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr, jf. telenor.dk. Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Telenor opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Du er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en bredbåndsforbindelse på den nye adresse. Du skal varsle flytning i god tid, og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver du ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid, men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen.

14. Opsigelsesperiode
Bredbåndsabonnementet er uopsigeligt i 6 måneder fra oprettelsen.

15. Familierabat & Samlerabat
Nedenfor kan du læse om de særlige vilkår, der gælder for Familierabat og Samlerabat.
Vilkårene for Samlerabat og Familierabat går forud for de produktspecifikke vilkår for bredbånd, hvor der måtte være uoverensstemmelser. Bemærk, at Samlerabat kun udbydes til og med den 27. oktober 2014. Vilkårene gælder herefter kun for kunder, som har købt produktet frem til denne dato

15a. Betingelser
For at opnå samlerabat på dit bredbåndsabonnement, er det en betingelse, at du har mindst ét andet abonnement hos Telenor.
For at opnå Familierabat på dit bredbåndsabonnement skal du have mindst ét andet abonnement fra Telenors familieportefølje (se side 5).

15b. Ændring
Hvis du ændrer i din aftale, så du ikke længere opfylder betingelser for at opnå Samlerabat eller Familierabat, forbeholder Telenor sig retten til at ændre dit abonnement prismæssigt til normalprisen på abonnementet.

Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Bredbånd

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke vilkår gælder for Telenors levering af telefonitjenester via bredbånd i Danmark. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni, telefax m.v. Aftalen omfatter adgang til Telenors telefoniprodukt, dog vil det ikke være muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med Telenors telefoniabonnement. Telenor sørger for, at du bliver listet hos Oplysningen (118) og hos De Gule Sider A/S. Vil du være listet i papirbaserede telefonbøger, skal du selv rette henvendelse til det pågældende forlag og selv afholde udgifterne. Du kan desuden abonnere på supplerende tjenester. Bestilling og opsigelse af supplerende tjenester sker ved henvendelse til Telenor. De enkelte tjenester er beskrevet i produktspecifikationen for Telenor Telefoni, som du finder på telenor.dk.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver, at du enten har en eksisterende bredbåndsforbindelse hos Telenor, eller at du bestiller en bredbåndsforbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter desuden, at det er teknisk muligt at etablere en bredbåndsforbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav, at bredbåndsforbindelsen har den fornødne hastighed, for at vi kan garantere kvaliteten af telefonien. Telenor er forpligtet til snarest muligt at meddele dig, hvorvidt det er muligt eller ej. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en egnet access-forbindelse frem til installationsadressen.

3. Priser og betaling
Du hæfter for ethvert forbrug af telefoni, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Ved oprettelse af telefoniabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder.
Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 samt opkald til internettet med modemopkobling afregnes pr. påbegyndt sekund. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånd-og/eller telefoniabonnementet ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Telenor forbeholder sig desuden ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum.

4. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til call center løsninger, telemarketingafdelinger el. lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald.

5. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af telefoniforbindelsen, og hvis det er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

6. Selvbetjening via Mit Telenor
Når du bestiller et telefoniabonnement hos Telenor, får du fremsendt brugernavn og password til brug for selvbetjening via Telenors hjemmeside telenor.dk/privat/mit_telenor.
Det er vigtigt, at brugernavn og password opbevares sikkert, da du selv bærer ansvaret for evt. tredjeparts misbrug af disse oplysninger.

7. Etablering af forbindelsen
Telenor leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos dig. Dit eksisterende netterminerings punkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner kan ikke benyttes. Tilslutning af fax og modem vil i de fleste tilfælde være muligt.

8. Særligt vedrørende telefoni-udstyr
Samtidig med oprettelse af telefoniabonnement fremsender Telenor udstyr, som skal anvendes til både bredbånds-og telefoniforbindelsen (splitter, router/modem etc.). Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse heraf medfører øjeblikkelig nedlukning af din forbindelse og evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det din eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Telenor er berettiget til at afkræve betaling for denne service, hvis defekten skyldes forhold, som kan tilskrives dig. Du skal senest 14 dage efter aftalens ophør returnere fremsendt udstyr til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Vi anbefaler, at du gemmer kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder.

9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

10. Fejlretning
Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). jf. Telenors åbningstider på telenor.dk. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til at fakturere dig herfor. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen. Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten. Fungerer dit udstyr ikke, skal du kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten.

11. Flytning
Du kan inden for Danmarks grænser bestille flytning af telefoniabonnementet ved samtidig flytning af bredbåndsabonnementet eller ved nyoprettelse af bredbånd på den nye adresse mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset, om det skyldes, at Telenor ikke kan etablere bredbånd på den pågældende adresse, eller om Telenor godt kan levere bredbånd men ikke telefoni. I det omfang du fortsat ønsker telefoni, kan du være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen regning. Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Du skal varsle flytning i god tid, og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

Produktspecifikke vilkår for Hjemmetelefon

Hvis du vælger at skifte til Telenor Hjemmetelefon, opsiger vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på et SIM-kort, som skal bruges i den medfølgende telefon. Det er også muligt at oprette Hjemmetelefon med nyt fastnetnummer.

Vi flytter dit nummer
Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten.

Gratis telefon
Med Hjemmetelefon får du en gratis telefon, som i tilfredshedsgarantiperioden tilhører Telenor. Herefter tilhører telefonen dig, og du skal ikke aflevere den ved opsigelse af Hjemmetelefon.

Tilfredshedsgaranti
Med Tilfredshedsgaranti har du mulighed for at returnere Hjemmetelefon-abonnementet og den medfølgende telefon inden for 14 dage. Ønsker du at benytte dig af muligheden for 14 dages returret, og dermed returnere SIM-kort og den medfølgende telefon, skal det returneres til den Telenor butik, hvor du har købt det. Har du købt Hjemmetelefon gennem Kundeservice eller telenor.dk, skal du sende telefon og SIM-kort til en specifik adresse, som du finder under punktet "Hjemmetelefon" på telenor.dk.

Returretten er kun gældende, hvis SIM-kort og hele den udleverede telefon tilbageleveres i funktionsdygtig stand uden ridser og skader. Returretten gælder fra datoen, hvor nummeret er aktivt hos Telenor. Senest 14 dage fra denne dato skal den udleverede telefon og SIM-kort være forhandleren i hænde. Hvis du gør brug af Tilfredshedsgarantien, og Telenor har flyttet dit fastnetnummer, kan du flytte nummeret videre til et Telenor fastnetprodukt uden beregning. Udnytter du ikke returretten, vil bindingsperioden fortsat være 6 måneder fra oprettelsen. Du kan maksimalt gøre brug af Tilfredshedsgaranti én gang pr. 12 måneder.

Dækning
For at modtage opkald på din Hjemmetelefon, skal du have mobildækning på din telefon, når du er indendørs.

Produkter knyttet til din fastnetlinje
Du skal være opmærksom på, at Hjemmetelefonen kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du koblet en tyverialarm, overfaldsalarm eller anden type alarm til din faste telefonforbindelse hos en af vores konkurrenter, bør du ikke opsige dit nuværende nummer og derved undgå at skifte til Telenor Hjemmetelefon.
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Hjemmetelefon.
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Hjemmetelefon.
- Husk at du ikke skal opsige dit fastnetnummer, for det flytter vi til Telenor.
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske straks at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse.
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsige ekstra numre.

Med Telenor Hjemmetelefon får du følgende services gratis:

- Vis Nummer
- Telefonsvarer
- Gruppekald
- Automatisk Saldotjek - hold styr på dit forbrug

Nedenstående priser gælder ved opkald i Danmark til danske numre, dog ikke overtakserede. Abonnementspriserne gælder pr. måned, hvis der ikke står andet. Vi tager forbehold for trykfejl. Tjek telenor.dk for yderligere oplysninger om for eksempel udenlandstelefoni.

Hjemmetelefon	Frit til Fast	Fri
Oprettelse	100 kr.	100 kr.
Abonnement pr. måned	99 kr.	249 kr.
Taletidstaksering	Pr. minut	
Opkald til fastnet	0 øre	0 øre
Opkald til mobil	79 øre	0 øre
Sms og sms kvittering	25 øre	25 øre
Mms	2,50 kr.	2,50 kr.
Opkalds- og opkaldsforsøgsafgift	0 øre	0 øre
Bindingsperiode	6 mdr	6 mdr
Minimumspris i 6 mdr.	694 kr.	1.594 kr.

Viderestilling af samtaler fra Hjemmetelefonen til:	
Din telefonsvarer	0 øre pr. viderestilling
En modtager i Danmark fastnet	0 øre pr. viderestilling 0 øre pr. minut
En modtager i Danmark mobil	Frit til Fast: 79 øre pr. minut Fri: 0 øre pr. minut
En modtager uden for Danmark	Telenor DK's generelle udenlandspris

Produktspecifikke vilkår for Fastnet

1. Aftalens omfang
Følgende specifikke abonnementsbetingelser for Telenor Fastnet (PSTN) gælder for Telenors levering af telefonitjenester i Danmark, og afvigelser fra disse skal aftales skriftligt for at være gyldige. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni, telefax m.v. Disse vilkår gælder ikke telefoni via bredbånd, der er beskrevet i "Produktspecifikke vilkår for Telenor Telefoni via bredbånd". Som fastnetkunde hos Telenor er du automatisk tilmeldt Telenors forvalgskode "1001" eller "1015" enten gennem Automatisk forvalg (du skal ikke selv taste koden) eller som Tryk-selv (du skal selv taste koden for at ringe med Telenor). Fastnetabonnenter har automatisk Spærring af 902-904 numre samt Voksenspærring Udland. Hermed er der spærret for opkald til lande, som tilbyder overtakserede tele- og internettjenester med bl.a. erotisk indhold. Ændringer i listen foretages løbende uden forudgående varsel. Spærring af 902-904 numre og Voksenspærring Udland er gratis og kan ophæves gratis via telenor.dk eller ved henvendelse til Telenor Kundeservice.

2. Indgåelse og oprettelse
Indgåelse af abonnementsaftale for Telenor Fastnettelefoni afhænger af, om det er teknisk muligt at levere. Hvis udefrakommende tekniske årsager medfører, at du ikke er i stand til at blive tilsluttet fastnet, ophæves aftalen med øjeblikkelig virkning. Telenor har ret til at udskyde leveringsdatoen, hvis det af tekniske årsager er nødvendigt pga. dine forhold eller forsinkelse hos andre teleoperatører. Du kan overføre dit fastnetabonnement fra en anden operatør til Telenor. Du har råderet over telefonnummeret. Ved overførsel fra en anden operatør sker opsigelsen hos denne automatisk, når du overføres til Telenor. Du skal dog være opmærksom på, at der kan være en bindingsperiode hos den tidligere operatør. Hvis det er tilfældet, kan du blive opkrævet abonnementsafgift både fra den tidligere operatør og fra Telenor i samme periode.

3. Registrering af oplysninger
Du oprettes i Telenors kundekartotek. Det oplyses i den forbindelse, at Telenor er dataansvarlig i henhold til Persondataloven. Telenor registrerer dit navn, adresse, telefonnummer og telefonabonnementets forbrug. Behandlingen af oplysningerne er nødvendig for opfyldelse af abonnementsaftalen.

4. Betalingsforhold
Du hæfter for ethvert forbrug af fastnet, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer.
Ved oprettelse af fastnetabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefonitjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder.
Ønsker du at modtage din regning med posten, koster det 49 kr. pr. regning. Den første regning på papir koster dog ikke noget. Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med, at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. Telenor er berettiget til at lukke for telefoniforbindelsen uden forudgående varsel, hvis du fortsat er bagud med betaling. Hvis betalingsforpligtelsen for fastnetabonnementet ligger hos tredjepart og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefonitjenesten, indtil betalingen er bragt i orden. Du hæfter ikke for betaling for ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af Telenors net og installationer (til og med netterminerings punktet) medmindre du er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Du hæfter ikke for betaling for ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af dit eget net, udstyr eller tilbehør (efter netterminerings punktet), hvis det godtgøres, at fejlen eller misbruget kan henføres til forhold, som Telenor kendte eller burde kende, og som Telenor ikke har orienteret om og/eller stillet rimelige og mulige foranstaltninger til rådighed for at forhindre eller begrænse, og når det efter en samlet vurdering vil være urimeligt, at Telenor gør krav gældende. Du kan til enhver tid få oplyst dit samtaleforbrug siden sidste regning enten telefonisk eller via internettet. Saldooplysninger opdateres som minimum med et interval på 24 timer. Der kan dog være forsinkelser f.eks. ved opkald til udlandet eller opkald til manuelt betjente særtjenester.

5. Kreditvurdering og kreditmaksimum
I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Telenor kan ændre dette kreditmaksimum, hvis det viser sig nødvendigt. Telenor kan også kræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb, som overstiger kreditmaksimum. Overstiger dit udestående med Telenor den fastsatte kreditgrænse, har Telenor ret til at holde sin tjeneste tilbage. Nedbringes kreditgrænsen ikke inden 5 dage efter, at Telenor har anmodet om det, har Telenor ret til med øjeblikkelig virkning at ophæve abonnementsaftalen og lukke for forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til på ethvert tidspunkt at kræve indbetaling af depositum til sikkerhed for enhver kredit, hvis dit økonomiske forhold eller trafikforbrug viser sig at være af en sådan beskaffenhed, at du må anses at ville være ude af stand til at opfylde aftalen i rette tid.

6. Anvendelsen af tjenesten
Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til call center løsninger, telemarketingafdelinger el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes ret til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald. Du kan ikke ved salg, udlejning, pantsætning og lignende disponere over fysiske installationer. Du må ikke foretage indgreb i disse.

7. Levering
Telenor undersøger muligheden for etablering af fastnetforbindelsen, og hvis dette er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

8. Sikkerhed for telefonitjenesten
Når du bestiller et abonnement, får du fremsendt en adgangskode til brug ved Selvbetjening via internettet. Du er ansvarlig for, at adgangskoden opbevares sikkert, så den ikke er tilgængelig for uvedkommende. Du er ansvarlig for tredjeparts misbrug.

9. Tilslutning af dit udstyr, telenet til eget brug og telefonnummer
Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i det offentlige telenet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access- og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gæl-

dende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl el. lign., er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig ret til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. Telenor er ikke ansvarlig for drift, vedligeholdelse og funktionalitet af dit særlige udstyr, herunder tryghedsalamer osv. Virker din alarm således ikke fordi, at telefonforbindelsen ikke er aktiv, kan Telenor således ikke gøres ansvarlig. Telenor kan i særlige tilfælde ændre dit telefonnummer, hvis det sker af tekniske, driftsmæssige eller juridiske/lovgivningsmæssige grunde.

10. Fejlretning

Fungerer din telefon ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og hurtigst muligt melde fejlen. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el. lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til, at fakturere dig for det. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester/produkter for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for dit brug af tjenesten. Udbedres fejl hos Telenor ikke inden for rimelig tid efter din anmeldelse, har du ret til med øjeblikkelig virkning skriftligt at ophæve abonnementsaftalen. Dette gælder dog ikke, hvis afbrydelsen eller fejlen kan henføres til dit forhold, f.eks. ved tilslutning af fejlagtigt udstyr eller fejlbetjening. I tilfælde af ophævelse af aftalen skal Telenor tilbagebetale evt. forudbetalte beløb med fradrag af Telenors tilgodehavende hos dig.

11. Flytning

Du kan inden for Danmarks grænser bestille flytning af fastnetabonnementet. Ved flytning har du pligt til at underrette Telenor om ændring i de oplysninger, der er givet ifm. abonnementsaftalens indgåelse, herunder adresseændring og ændring af betalingsforhold m.v. Hvis du ikke giver disse oplysninger, kan Telenor opkræve et gebyr for ændring heraf. Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen. Hvis du ikke meddeler flytning m.v. senest 14 dage før flyttedatoen, risikerer du, at din telefonitjeneste eller abonnement hos Telenor misbruges af andre. Du hæfter for det forbrug, der måtte finde sted. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

Opsigelsesperiode

Telenor Fastnet (PSTN) er uopsigeligt i 6 måneder fra oprettelsen.

Services til Bredbånd og Telefoni

Grundpakken – 25 kr. pr. måned

Til vores telefoni, leveret via bredbånd, kan du med Grundpakken få fire tillægstjenester. Du kan slå tjenesterne til eller fra under Selvbetjening.
Læs mere på telenor.dk.

- Vis nummer
  Når du modtager et opkald, kan du se nummeret på den, der ringer op - enten i displayet på telefonen eller på en selvstændig nummerviser.
- Banke På
  Hvis du allerede taler i telefon, bliver du med en lyd i røret gjort opmærksom på, at en anden person ringer til dig. Du kan herefter vælge at skifte til det andet opkald eller helt at afvise det.
- Viderestilling
  Du kan viderestille dit nummer til en anden telefon - for eksempel til din mobil.
- Afvis anonyme kald
  Du kan vælge automatisk at afvise alle opkald fra telefoner med skjult nummer.

Kræver Telefoni fra Telenor, og kan kombineres med de telefoniprodukter, der leveres via din bredbåndsforbindelse.

Opsigelsesperiode
Grundpakken kan opsiges med 30 dages varsel

International Pakke – 19 kr. pr. md.

International Pakke er ideel til dig, der ofte ringer til udlandet og gerne vil spare penge på opkaldene. Læs mere på telenor.dk.

Kræver Telefoni fra Telenor, og kan kombineres med de telefoniprodukter, der leveres via din bredbåndsforbindelse.

Opsigelsesperiode
International Pakke kan opsiges med 30 dages varsel

Saldo Maksimum

Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug må være i en regningsperiode. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik. Abonnementet bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du kan til enhver tid gå ind på Telenor Selvbetjening og hæve eller fjerne din maksimumgrænse. Du skal være opmærksom på, at der kan være en tidsforskydning mellem dit sidste opkald, og hvornår dette bliver registreret. Det betyder, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, som du hæfter for.

Spærring

Du kan spærre dit abonnement for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre). Læs mere på telenor.dk.

Tryk-selv-services – pris pr. måned efter antal services

Til Fastnet kan du vælge mellem 1 service til 16 kr./md., 2 services til 22 kr./md., 3 services til 25 kr./md. eller 4+ services til 28 kr./md.

- 3-på-linien: så kan du afholde et telefonmøde med yderligere 2 deltagere.
- Banke på: så kan du modtage opkald, selv om du er optaget af en anden samtale.
- Fast modtager: ved at aktivere Fast Modtager ringes der op til et bestemt nummer i Danmark eller i udlandet, når røret har været løftet mere end 5 sekunder.
- Forstyr ikke: hvis du ikke vil forstyrres i en periode, kan du hurtigt indkode en optagettone, som vil møde enhver, der ringer til dig.
- Kortnummer valg: giver mulighed for at indkode telefonnumre (maks 20 cifre pr. nummer) og genkalde disse ved hjælp af et to-cifret kortnummer. Du kan indkode op til 10 kortnumre.
- Viderestilling ved optaget: alle indkomne kald viderestilles til et valgt nummer, hvis telefonen er optaget.
- Viderestilling valgt nummer: giver mulighed for at viderestille alle kald.
- Vis nummer: er du først tilmeldt og har Vis Nummer display på din telefon, er det automatisk aktiveret. Med Vis Nummer tjenesten får du vist nummeret på den, som ringer ved modtagelsen af opkaldet.
- Vis nummer plus: med Vis Nummer Plus kan du se, hvem der prøver at ringe til dig, mens du er optaget på telefonen (hvem der "banker på"). Du kan hurtigt afslutte eller "parkere" den samtale, du er i gang med, og derefter besvare det nye opkald.

Alle services kræver Fastnet fra Telenor.

Opsigelsesperiode
Tryk-selv-services kan opsiges med 30 dages varsel.

Generelle vilkår

Du har indgået en eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V. Her er detaljerne vedrørende din brug af Telenors tjenester.

1. Aftalens omfang
Alt hvad du kan læse i denne udgivelse, er det samlede aftalegrundlag for din aftale hos Telenor. Det består af de Generelle vilkår og de Specifikke Vilkår, hvor disse findes. De Specifikke vilkår går forud for Telenors Generelle vilkår for privatprodukter, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

2. Aftalens parter
Du skal være myndig for at bestille Telenors ydelser, med mindre andet fremgår af oprettelsesblanketten for den enkelte ydelse. Når du indgår en aftale, kan du blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mail-adresse. CPR-nummer bruger vi til kreditgodkendelse, løbende navne- og adresseopdateringer via Folkeregistreret, og vi deler det ikke med andre parter. Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

3. Aftale om levering af ydelser fra Telenor
Du kan indgå aftale direkte med Telenor eller via en forhandler, som er godkendt af Telenor. Sådan får du en aftale hos Telenor: Du underskriver en aftale-/oprettelsesblanket og returnerer den, inden du får ydelsen til rådighed. Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på og vilkår for den aftalte ydelse, når der er lavet en aftale. Hvilke services, du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.

4. Fortrydelsesret
Du kan fortryde en aftale om køb af varer eller tjenesteydelser inden for 14 dage, hvis du har indgået aftalen via telenor.dk, telefonen eller uden for vores faste butikker. Fristen løber fra den dag hvor du indgår aftalen, eller – ved køb af varer – hvor du modtager varen.

Du skal give os besked, hvis du vil fortryde. Du kan ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende et brev til Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Du kan også anvende fortrydelsesformularen, som du har fået tilsendt og som også findes på vores hjemmeside, men det er ikke et krav.

Hvis du fortryder købet af en vare, skal du returnere den uden unødig forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor du har meddelt os, at du vil fortryde. Du skal selv afholde de direkte udgifter i forbindelse returnering af varen. Pakken skal sendes retur til: Telenor Mobile, C/O Ingram Micro Mobility, Vevgatan 18, 50464 Borås, Sverige.
Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor du modtager varen. I disse tilfælde kan du kun fortryde hele købet samlet, dvs. du kan ikke fortryde enkelte varer eller et abonnement for sig.

Telenor refunderer de betalinger, som vi har modtaget fra dig senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked om fortrydelse. Vi kan vælge at tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen eller dokumentation for, at du har returneret varen. Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Du pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

Du hæfter kun for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber, og den måde, som den fungerer på. Bemærk, at du ved returnering af iPad/iPhone skal deaktivere funktionen "Find my iPhone" (indstillinger/iCloud/Find min iPhone) inden returnering. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for Telenor, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris.

Hvis du har bedt os om at sætte tjenesteydelsen i gang inden for fortrydelsesretten, skal du betale Telenor det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

5. Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum
Telenor er til enhver tid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med Persondatalovens regler. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet. På baggrund af en kreditvurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres. Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acontobetaling af det totale skyldige beløb.

6. Betalingsforhold
Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Har du registreret en anden person som bruger og/eller fakturamodtager, hæfter du som juridisk ejer stadig for alt forbrug, gebyrer osv., som bliver faktureret på kontoen. Du hæfter også, selv om du låner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services kan og skal enten betales forud eller bagud. På din regning kan du se de forskellige prissætningskategorier. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, og du kan se betalingsdatoen på din regning. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m., og eventuelle inkassoomkostninger

skal du betale. Din aftale vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor din forbindelse har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af bindingsperioden.

Du kan tilmelde dig Betalingsservice i forbindelse med at du indgår en aftale eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling. Ønsker du fortsat at få din regning med posten, koster det 49 kr. pr. regning. Den første regning på papir koster dog ikke noget. Når du har meldt dig til Betalingsservice, betaler du for at modtage girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt.

Betaling via betalingskort
Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. "Betaling via betalingskort" tilbydes kun for Mobil og Mobil bredbåndsprodukterne. Betalingsfristen er 9 dage efter regningsdatoen. Du kan tilmelde dig "Betaling via betalingskort", der hvor du i dag køber dine Telenor produkter eller via selvbetjeningssystemet "Mit Telenor". Du kan til enhver tid ændre betalingskortdata eller framelde dig denne service.

Ved tilmelding til "Betaling via betalingskort" opbevarer Telenor ikke informationer om dit betalingskort. Registrering og opbevaring af betalingskortdata varetages af en tredjepart (DIBS), som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du, at di trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned.

Når du melder dig til, registrerer du din e-mail adresse og dit mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det nemlig en betingelse, at du giver Telenor lov til at sende kvitteringer, regninger og andre meddelelser til dig via e-mail eller sms. Det er dit eget ansvar at opdatere din mailadresse og telefonnummer. Du kan finde en kopi af dine regninger på selvbetjeningssystemet "Mit Telenor", så længe dit abonnement eller din Smartaftale er aktiv hos Telenor. Betalingsløsningen er gratis, hvis du betaler med et Dankort eller Visa/Dankort. Ved brug af andre betalingskort kan der blive faktureret et gebyr. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer. Telenor kan desuden ophæve aftalen om "Betaling via betalingskort", hvis en betaling afvises.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter, at betalingen er gennemført.

7. Flytning m.v.
Telenor har ret til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Stemmer oplysningerne ikke overens med dem, du har givet Telenor, kan Telenor i stedet benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

8. Overdragelse
Du kan ikke overdrage et abonnement i bindingsperioden. Overdragelse til tredjepart kræver et skriftligt samtykke fra Telenor, og den nye ejer skal godkendes som alle øvrige kunder jf. pkt. 5. Telenor kan kræve, at ubetalte regninger skal være betalt, inden en overdragelse kan ske. Telenor kan opkræve betaling for overdragelsen jf. prislisten. For at overdragelsen kan ske, skal både du og den nye ejer/kunde acceptere overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder der særlige overdragelsesvilkår. Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og det gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

9. Opsigelse og ophør af aftaler
Du kan opsige en aftale med et skriftligt eller mundtligt varsel på mindst 30 dage, medmindre du er i en bindingsperiode. Du har ret til at få dit nummer flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både Telenor og dit nye selskab i en periode.

Når den aftalte bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en skriftlig bekræftelse – og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist.
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Du har givet Telenor oplysninger, der ikke er rigtige

Opkræver Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutafregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet. Telenor kan til enhver tid opsige en abonnementsaftale med 30 dages varsel. Skulle det ske, at Telenor ikke længere tilbyder en abonnementstype eller en tjeneste, skal Telenor opsige din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på min. 30 dage.

10. Lejet eller lånt udstyr
Telenor ejer det udstyr, du lejer eller låner. Ved din aftales ophør, skal du returnere udstyret til Telenor. Gør du ikke det, skal du betale for det pågældende udstyr. Læs mere på telenor.dk.

11. Erstatningsansvar
Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

12. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer
Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

13. Behandling af personoplysninger og data
Telenor anvender dine personoplysninger til blandt andet følgende formål:

13a. Til at administrere dit abonnement, herunder for at indhente kreditoplysninger eller for at skabe og vedligeholde abonnement- og regningsinformationer.

13b. Til at levere en tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for overføring af kommunikation eller debitering heraf. Trafikdata gemmer vi så længe, det er nødvendigt i relation til debitering af de tjenester, som til enhver tid er omfattet dit abonnement, dog maks 5 år.

13c. Til at administrere de tjenester, som du anvender.

13d. Til at forhindre ulovlig anvendelse eller anvendelse som på anden måde strider mod aftalen.

13e. Til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information.

13f. Videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder til publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse.

13g. Til at afdække forbrugsmønstre i forbindelse med lancering af nye produkter.

Vi registrerer også dit telefonnummer når du ringer til vores Kundeservice. Det bruger vi til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Registreringen bliver automatisk slettet efter 30 dage.

Du har med visse lovbestemte begrænsninger ret til at få indsigt i de oplysninger, som Telenor behandler om dig. Du har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af dine personlige oplysninger. Dette kan dog medføre, at vi ikke længere har mulighed for levere ydelser til dig.

Personlige oplysninger opbevares i op til 5 år efter aftalens ophør.

14. Meddelelser/fejlmeldinger
Du kan altid ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende en e-mail på telenor.dk/kontakt, hvis du oplever fejl i basisinstallationer, centraler, signalering m.v. Telenor vil altid forsøge at løse eventuelle problemer i vores butikkers åbningstid, via nettet eller Telenor Kundeservice.

15. Ændringer i vilkår og betingelser
Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer m.v. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer f.eks. via en tekst på din regning/PBS oversigt, et regningsindstik, sms eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på telenor.dk. Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver dig ikke ret til at opsige din aftale.

16. Tvister og klageadgang
Er du uenig med Telenor i forhold til registreret forbrug eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte Kundeservice. Kan du og Kundeservice ikke blive enige, afhænger dine muligheder for at gå videre med din klage af, hvad du klager over.

Du kan klage til Telenors Regningsklagenævn over forhold vedrørende dit abonnement. I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Telenors Regningsklagenævn afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, at de har modtaget din klage.

I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regningsklagenævnets afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V.

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Forbrugerklagenævnet, hvis du og Telenor ikke kan blive enige. Du kan læse mere om Forbrugerklagenævnet på www.forbrug.dk.

For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. Du kan læse mere om reklamationsret på Telenors hjemmeside.

Har du købt en Telenor mobilforsikring og vil klage over den, kan du henvende dig til TelenorSikring Kundeservice på 60 50 5115 eller skrive til: Telenor A/S Att: TelenorSikring Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Husk at angive dit navn, adresse og policenummer. Kan du og Telenor ikke nå til enighed, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. Du kan læse mere på www.ankeforsikring.dk.

PRIVATVILKÅR

FREDERIKSKAJ 8
2450 KØBENHAVN SV
CVR 19433692

KONTAKT KUNDESERVICE
TLF. 72 100 100

TELENOR
·
DK

Telenor Privatvilkår - VERSION 24 - 1014/V24 - 634.005

Svanemærket tryksag 541-016